

(i) Version 5.2 – Neue Funktionen

















Unser Unternehmen und unser Rechenzentrum sind nach ISO 27001 zertifiziert und befinden sich in Schweden.

Erfahren Sie mehr über HelpDesk >>

Kontakt über Formular >>

Preise >>

info@artologik.com







Inhaltsverzeichnis

Suchfunktion	3
Suche nach Adresse, Postleitzahl und Stadt im Feld "Registriert für"	3
HD-Map	3
Neuer Kartentyp: Angepasste GIS-Dienste	
HD-SR	4
Neue Bedingung für Regeln: "Von ausgewählte(n) Supportgruppe(n) abgeschlossen"	4
Abgleich von Feldern in HelpDesk mit Befragtenkategorien in Survey&Report	4





Suchfunktion

Suche nach Adresse, Postleitzahl und Stadt im Feld "Registriert für"

Wenn Sie im Feld Registriert für der erweiterten Suche einen Text eingeben, wird nun auch in den Feldern Adresse, Postleitzahl und Stadt der Benutzer gesucht.

HD-Map

Neuer Kartentyp: Angepasste GIS-Dienste

HD-Map ist ein Plugin, das es ermöglicht, Orte oder Bereiche auf einer Karte zu markieren. Dies ist besonders nützlich für Tickets, die einen Standort benötigen.

Zusätzlich zu Google Maps stehen Ihnen jetzt auch andere Kartentypen über Angepasste GIS-Dienste zur Verfügung. Mit dem Angepassten GIS-Dienst können Sie die Karte verwenden, die genau für Ihre Stadt, Gemeinde oder Ähnliches erstellt wurde. Wenden Sie sich an Artisan, um weitere Informationen über die Nutzung eines Angepassten GIS-Dienstes zu erhalten.



Die Abbildung zeigt eine Liste der Grundkarten und Kartenebenen eines Angepassten GIS-Dienstes, die standardmäßig für alle Objekte vorausgewählt sind. Diese Einstellungen lassen sich jedoch für jede Objektgruppe und jedes Objekt individuell anpassen.





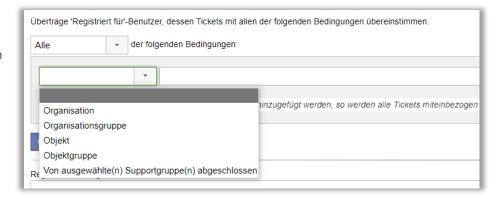
HD-SR

Neue Bedingung für Regeln: "Von ausgewählte(n) Supportgruppe(n) abgeschlossen"

HD-SR ist ein Zusatzmodul, das Artologik HelpDesk mit dem Umfrageprogramm Artologik Survey&Report verbindet. Dies ermöglicht es Ihnen, Umfragen an Ihre Support-Kunden zu senden. Die Benutzer, für die Tickets registriert worden sind, werden über Regeln (einmalig oder wiederkehrend) von HelpDesk zu Survey&Report übertragen.

Bisher konnten Sie die Organisation/Organisationsgruppe oder die Objektgruppe/Objekt des Tickets als Bedingung festlegen, um zu bestimmen, welche Tickets betroffen sind.

Jetzt haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, die Support-Gruppe, die das Ticket geschlossen hat, als Bedingung zu verwenden.



Abgleich von Feldern in HelpDesk mit Befragtenkategorien in Survey&Report

Beim Übertragen können Sie sicherstellen, dass Ticketinformationen aus HelpDesk mit den gewünschten Befragtenfeldern in Survey&Report abgeglichen werden. Wir haben nun die Möglichkeit geschaffen, Ticketinformationen mit sogenannten Befragtenkategorien in Survey&Report abzugleichen. Der Vorteil dabei ist, dass Befragtenkategorien im Berichtsteil von Survey&Report verwendet werden können, um die Ergebnisse zu filtern oder zu gruppieren.

Darüber hinaus haben wir die Möglichkeit hinzugefügt, den Benutzer oder die Support-Gruppe, die das Ticket geschlossen hat, mit dem gewünschten Feld in Survey&Report abzugleichen, über die neuen Optionen Vom Benutzer abgeschlossen und Von Supportgruppe abgeschlossen. Wenn Sie beispielsweise die Ergebnisse pro Benutzer oder Support-Gruppe analysieren möchten, können Sie die entsprechenden Befragtenkategorien in Survey&Report erstellen und diese dann wie im Bild unten abgleichen.

